Manual de instruções para abertura de chamados

Em função de regras da empresa e com a finalidade de melhorar a qualidade do nosso atendimento, o suporte ao cliente **não será mais realizado** via MSN/Skype/e-mail.

A partir de agora, o cliente deverá se dirigir ao menu "Suporte", localizado na página principal da OraSystems, no endereço da web www.orasystems.com.br, conforme visto abaixo na Figura 1.
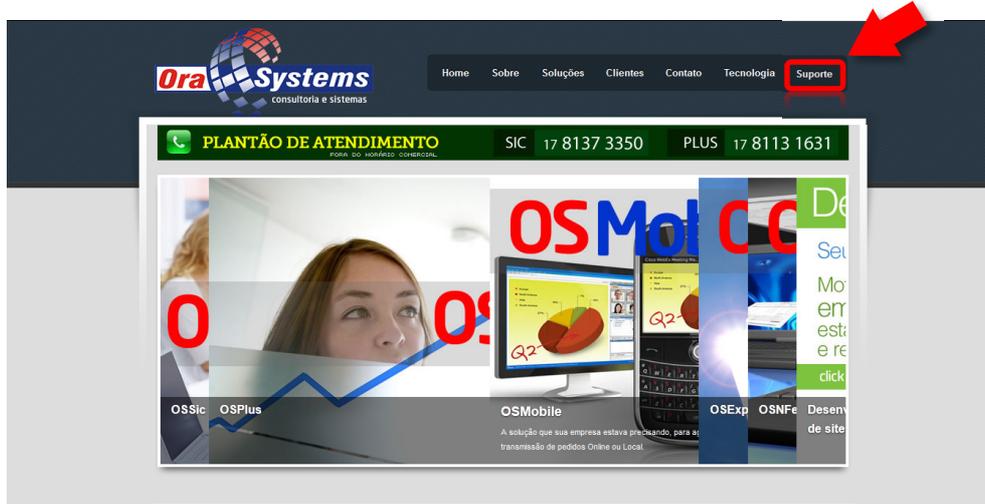
Figura 1

Nesta página, o cliente terá acesso ao login de acesso, onde será informado seu Usuário e Senha, como visto na Figura 2.

Figura 2

Após efetuar o login corretamente, o cliente deverá clicar na opção "Chamados", conforme destacado na Figura 3.

Figura 3

Na Figura 4, é mostrada a página de solicitação e acompanhamento de chamados. Nela, o cliente poderá abrir novos chamados, conforme exemplo abaixo.

Figura 4

Conforme podemos ver abaixo, após ser clicado na opção "Abrir um novo chamado", o sistema já irá trazer o nome e e-mail do cliente preenchidos, sendo necessário informar apenas os campos Categoria, Prioridade, Assunto, e em seguida, irá compor uma mensagem descrevendo o problema para o suporte, podendo inclusive anexar documentos a este chamado, tais como um arquivo de texto, bem como uma imagem capturada (Print Screen) da tela. Assim, com estes procedimentos o suporte poderá otimizar o chamado de maneira a atender com a devida atenção e qualidade que o cliente necessita.

Ao concluir o preenchimento dessas informações, o cliente deverá clicar no botão "Enviar chamado", conforme demonstrado na Figura 5.

Help Desk OraSystems > Criar um novo chamado

Criar um novo chamado

Campos obrigatórios estão marcados com *

Nome: * Digite seu Nome

E-mail: * Digite seu e-mail

Chamado referente a qual sistema? * Sic

Categoria: * Geral

Prioridade: * Baixa

Assunto: *

Mensagem: *

Anexos: Selecionar arquivo... Selecionar arquivo... Selecionar arquivo...

Tipos de arquivos aceitos: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.txt, *.pdf

Tamanho máximo de arquivos: 1024 Kb (1.00 Mb)

Opções: Notificar-me por e-mail

Exibir o chamado após o envio

Proprietário: Atribuir este chamado para mim

Enviar chamado

Figura 5

Após o abrir um ou mais chamados, o cliente poderá acompanhar o status dos mesmos, conforme destacado abaixo, e detalhes sobre o andamento, o responsável pelo suporte, entre outras informações. Inclusive onde o cliente poderá receber informações sobre a resolução deste chamado em seu e-mail cadastrado em nosso sistema.

Figura 6

IMPORTANTE:

Lembramos que a partir de agora, somente serão atendidos os chamados realizados pelo site, e que possuam um protocolo de atendimento. Pois será necessário para o devido acompanhamento e resolução destes processos.